



Besondere Geschäftsbedingungen

der medatixx GmbH & Co. KG

für Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS),
Private Cloud und Telematikinfrastruktur (TI)

Stand 04-2026
Seite 1 von 6

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Für die Vertragsbeziehungen zwischen dem Vertragspartner und der medatixx GmbH & Co. KG (im Folgenden medatixx) gelten, soweit in diesen Bestimmungen nichts anderes vereinbart ist, die bisherigen Vertragsgrundlagen bzw. die Bestell- oder sonstigen individuellen Bedingungen für die jeweilige ASP-, SaaS- oder Private Cloud-Leistung der medatixx (im Folgenden auch Leistung/en), insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Besonderen Geschäftsbedingungen für Lizenzverträge, Softwarepflegebedingungen und Service-Level-Agreement, welche unter <https://medatixx.de/impressum/> oder <https://medatixx.de/agb/> einsehbar sind.
- 1.2 Diese Bedingungen gelten nicht für Dritteleistungen, welche als solche gekennzeichnet sind und nicht von medatixx selbst, sondern von einem Dritten angeboten werden, auch wenn für deren Nutzung eine Registrierung bei/über medatixx notwendig ist. Für solche Dritteleistungen gelten ausschließlich die Vertragsbedingungen der Dritten in der Fassung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses, die dem Vertragspartner vor Vertragsschluss zur Kenntnis gebracht werden.
- 1.3 Gegenstand dieses Vertrages sind ASP-, SaaS- und Private Cloud-Leistungen.
ASP (Application Server Provider) stellt eine Softwareanwendung über ein Netzwerk (Internet) zur Verfügung, die auf zentralen Servern laufen.
SaaS (Software as a Service) ist ein Cloud-basiertes Modell, bei dem Software über das Internet bereitgestellt und genutzt wird. Es handelt sich hierbei um eine standardisierte Lösung.
Private Cloud ist eine Cloud-Infrastruktur, die exklusiv für den Kunden betrieben wird und ist an die individuellen Bedürfnisse des Kunden angepasst. Hierbei handelt es sich um die Bereitstellung und Ausführung von vorkonfigurierten, serverbasierten Softwarelösungen und den damit verbundenen Dienstleistungen, insbesondere die Überlassung zur Nutzung oder Nutzung von Softwareprogrammen über das Internet und die Speicherung von Daten des Vertragspartners auf Cloud-Server-Speicherplatz.
Die Telematikinfrastruktur (TI) ist gemäß § 306 SGB V eine vom Bund und den maßgeblichen Organisationen des Gesundheitswesens gemeinsam geschaffene, interoperable, sichere Informations-, Kommunikations- und Netzwerkinfrastruktur zur digitalen Vernetzung von Leistungserbringern, Kostenträgern, Versicherten und weiteren Akteuren des Gesundheitswesens. Sie besteht aus dezentralen, zentralen

und anwendungsbezogenen Komponenten, ermöglicht insbesondere die Nutzung der elektronischen Gesundheitskarte sowie weiterer digitaler Anwendungen und unterliegt bei der Verarbeitung sensibler Gesundheitsdaten einem besonders hohen Datenschutz- und Sicherheitsniveau.

2 Nutzungsberechtigte

- 2.1. Der Vertragspartner erhält von medatixx die Zugangsdaten für die Software. Er hat diese sorgfältig und sicher aufzubewahren und hat einen Zugriff durch unbefugte Dritte zu verhindern. Sollte der Vertragspartner von einem Zugriff durch unbefugte Dritte Kenntnis erlangen, so hat er medatixx unverzüglich darüber zu informieren.
- 2.2 Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Einhaltung der Vertragsbedingungen durch von ihm ermächtigte Nutzer der Leistung sicher zu stellen.
- 2.3 Die Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus dem Vertrag, soweit nicht ausdrücklich zugelassen, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von medatixx zulässig.
- 2.4 Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Nutzung der Leistungen in einem Staat oder durch eine Person, welche/r einem Exportembargo der Europäischen Union, eines Staates des europäischen Wirtschaftsraumes, den USA oder dem Vereinigten Königreich unterliegt (Embargo-Staat) zu verhindern. Der Vertragspartner garantiert, dass er nicht unter der Kontrolle eines Embargo-Staates oder eines Staatsangehörigen oder Einwohner eines Embargo-Staates oder einer bezeichneten Person steht.
- 2.5 Die Leistungen der medatixx können Technologien nutzen, die den US-Export-Administration-Regulations- so- wie dem EU-Regelwerk (derzeit EU-VO Nr. 428/2009) für Gütern mit doppeltem Verwendungszweck oder entsprechenden Regelwerken von Staaten des europäischen Wirtschaftsraumes oder des Vereinigten Königreiches unterliegen.

3 Vertragsgegenstand und Voraussetzungen

- 3.1 Die Leistungen werden grundsätzlich über das Internet bereitgestellt, entsprechend den in der Produktbeschreibung definierten technischen Voraussetzungen, die bei dem Vertragspartner dafür notwendig sind, in dem beschriebenen Leistungsumfang sowie der Preisliste. Hierbei ist zu beachten, dass eine ständige Fortentwicklung der Leistungen als auch des technischen Umfeldes erfolgen kann, vgl. Ziff. 3.3. Es gelten



Besondere Geschäftsbedingungen

der medatixx GmbH & Co. KG

für Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS),
Private Cloud und Telematikinfrastruktur (TI)

Stand 04-2026
Seite 2 von 6

- daher die jeweils aktuellen Produktbeschreibungen, welche auf der angegebenen Internetseite abgerufen werden können.
- 3.2 Die Nutzung von unentgeltlichen Leistungen der medatixx oder Dritter erfolgt ohne jeglichen Rechtsanspruch. Solche unentgeltlichen Leistungen können jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden, ohne dass sich Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche ergeben.
- 3.3 Es ist davon auszugehen, dass eine ständige Fortentwicklung des technischen Umfeldes erfolgt. Es ist daher beabsichtigt, die Leistungen nach eigenem Ermessen der medatixx fortzuentwickeln.
- Während der Vertragslaufzeit kann daher eine Änderung der Leistungen in zumutbarem Umfang erfolgen. Zumutbar sind Leistungsänderungen insbesondere, wenn
- die Leistungen Dritteleistungen (Ziff. 1.2) enthalten und diese nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die medatixx zu vertreten hat,
 - neue gesetzliche oder behördliche Anforderungen eine Änderung notwendig machen,
 - die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den aktuellen Sicherheits- oder Datenschutzbestimmungen entsprechen oder ihre Funktionsfähigkeit nicht mehr gewährleistet ist, oder
 - vereinbarte Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen ausgetauscht werden und im Wesentlichen unverändert bleiben.

Die Leistungsänderungen werden mindestens einen Monat vor dem Wirksamwerden mitgeteilt.

Die Leistungen erfordern regelmäßige automatische Updates zur Fehlerbehebung und Fortentwicklung der Leistungen, die von medatixx eingespielt werden. Der Vertragspartner verpflichtet sich, diese Updates als Bestandteil der Leistung entgegenzunehmen und gestattet medatixx die entsprechenden Updates vorzunehmen.

- 3.4 Unabhängig von den in Ziffer 3.3 beschriebenen Änderungen kann medatixx vorhandene Funktionalität erweitern oder neue Funktionalität schaffen und dem Vertragspartner optional ggf. gegen zusätzliche Vergütung zur Nutzung anbieten. Die erweiterte oder neue Funktionalität fällt bei Bestellung durch den Vertragspartner ebenfalls in den Anwendungsbereich dieses Vertrages.

Der Vertragspartner erklärt ausdrücklich, dass ihm die unauflösliche technische Verbindung von medatixx Private Cloud und TI-Anschluss bekannt ist und er auf sein Wahlrecht des TI-Anschlusses für das Vertragsverhältnis der Private Cloud verzichtet.

- 3.5 medatixx ist berechtigt, den Vertrag insgesamt auf mit ihr verbundene Unternehmen zu übertragen und die Leistungen von Dritten erbringen zu lassen. Verbundene Unternehmen sind solche im Sinne des §15 AktG.
- 3.6 medatixx ist berechtigt, Open Source Bestandteile zu verwenden, soweit sie der gewöhnlichen Verwendung der Software durch den Vertragspartner nach dieser Vereinbarung nicht entgegenstehen.
- 3.7 medatixx kann sich zur Erbringung der geschuldeten Leistungen der Hilfe von freien Mitarbeitern und Subunternehmern bedienen, soweit nicht berechnete Interessen des Vertragspartners entgegenstehen.
- 3.8 Die Leistungen stehen in deutscher Sprache zur Verfügung. medatixx kann optional weitere Sprachen für das Benutzerinterface anbieten, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet.

4 Nutzung / Nutzungszeiten- und Umfang

- 4.1 Übergabepunkt für die Leistungen ist der Routerausgang des Rechenzentrums. Die Voraussetzungen jenseits des Übergabepunktes (z. B. Internet- und Netzwerkverbindung, Vertragspartnerseitige Hard- und Software sowie sonstige technische und organisatorische Voraussetzungen) sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem Übergabepunkt und den IT-Systemen des Vertragspartners ist somit nicht Leistungsbestandteil.
- 4.2 medatixx schuldet keine weiteren Leistungen über die in Ziffer 1.1. und den jeweiligen Produktbeschreibungen dargestellten Leistungen hinaus. Insbesondere schuldet medatixx keine Installations-, Beratungs-, Anpassungs- und Schulungsleistungen und ist nicht verpflichtet, individuelle Funktionalitäten und/oder Zusatzprogramme bereitzustellen.
- 4.3 Die Verfügbarkeit, sowie Reaktionszeiten bei Störungen ergeben sich aus dem Service Level Agreement und der Leistungsbeschreibung. Ist ein solches nicht vereinbart, gilt eine Mindestverfügbarkeit von 98% im Jahresmittel. Als Nichtverfügbarkeiten gelten nicht Wartungsarbeiten, die mindestens eine Woche zuvor angekündigt werden.
- 4.4 Bei für medatixx unvorhersehbarer übermäßiger oder ungewöhnlich hoher Inanspruchnahme der



Besondere Geschäftsbedingungen

der medatixx GmbH & Co. KG

für Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS),
Private Cloud und Telematikinfrastruktur (TI)

Stand 04-2026
Seite 3 von 6

Leistungen durch den Vertragspartner, welche die Nutzung und Verfügbarkeit der Leistungen beeinträchtigen könnten, ist medatixx berechtigt, die Leistungen technisch einzuschränken. Der Vertragspartner wird in diesem Falle unverzüglich hierüber und den Umfang der verbleibenden Nutzungsmöglichkeiten informiert.

5 Lizenzierung

- 5.1 Für die Lizenzierung gelten insbesondere die Besonderen Geschäftsbedingungen für Lizenzverträge der medatixx, vgl. Ziffer 3.1 dieser Besonderen Geschäftsbedingungen, soweit in dieser Vereinbarung nichts anderes vereinbart ist. Diese gelten insbesondere auch, soweit entsprechend anwendbar, für sämtliche vertragsgegenständlichen ASP-, SaaS- und Private Cloud-Leistungen der medatixx sowie sämtliche mit diesen im Zusammenhang stehenden Inhalten wie Internetseiten, Services, Newsletter, Software und Dokumentationen, Technologien unabhängig von einer Eintragung gewerblicher Schutzrechte bzw. geistiger Eigentumsrechte oder ähnlichem.
- 5.2 Ausdrücklich untersagt ist dem Vertragspartner,
 - a) andere als die eigenen Daten mit den Leistungen zu verarbeiten,
 - b) als Wettbewerber von medatixx die Leistungen in Anspruch zu nehmen,
 - c) die Leistungen in Anspruch zu nehmen zur Produktentwicklung ähnlicher Ideen, Merkmale, Funktionen oder grafischen Darstellungen der Leistungen,
 - d) die Leistungen zu verwenden, um Schulungen hinsichtlich der Leistungsgegenstände für Dritte anzubieten; ausgenommen sind Schulungen für Mitarbeiter, für die eine Lizenz erworben wurde.
- 5.3 Für jeden Fall der vertragswidrigen Nutzung der Leistung durch Dritte, die der Vertragspartner schuldhaft verursacht hat, hat dieser Schadensersatz zu leisten in der Höhe, der in diesem Falle der medatixx entgangenen Vergütung, sofern medatixx die fiktiven Lizenzkosten nicht gegenüber dem zu Unrecht nutzenden Dritten durchsetzen kann. Der Vertragspartner ist verpflichtet, medatixx auf entsprechende Anfrage unverzüglich sämtliche Informationen, Angaben über den Dritten und die vertragswidrige Nutzung zur Geltendmachung möglicher Ansprüche zu erteilen.
- 5.4 Der Vertragspartner ist verpflichtet, gegebenenfalls in den Ergebnissen der Leistung angebrachte oder enthaltene Hinweise auf (geistige) Eigentumsrechte (einschließlich Urheberrechts-

und Markenrechtshinweise) nicht zu entfernen, zu verdecken oder zu verändern.

6. Daten des Vertragspartners

- 6.1 Der Vertragspartner ist hinsichtlich sämtlicher seiner Daten (ein-/ausgegebene Daten, verarbeitete Daten, gespeicherte Daten) allein verfassungsberechtigt.
- 6.2 Der Vertragspartner ist allein verantwortlich für die Korrektheit, Genauigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung, der an medatixx übermittelten Daten. medatixx führt keine Kontrolle der durch den Vertragspartner gespeicherten Daten und deren Konsistenz durch. Insbesondere versichert der Vertragspartner, dass er keine sicherheitskritischen oder gesetzeswidrigen Inhalte in der bereitgestellten Leistungs-Umgebung speichern oder verarbeiten wird.
- 6.3 Die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen obliegt dem Vertragspartner.

7. Laufzeit und Kündigung

Diese Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.

7.2 Kündigungswirkung:

Der Vertrag gilt als beendet:

- a) mit erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels gemäß Ziffer 8 dieser Vereinbarung oder
 - b) nach Ablauf der maximalen Kündigungsfrist, sofern der Vertragspartner keine Migration wünscht, sondern die Löschung seiner Daten verlangt.
- 7.3 Sollten die zugrunde liegende Softwarebedingungen zwischen den Parteien enden – gleich aus welchem Grund – endet auch diese Vereinbarung automatisch und ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Eine weitere Nutzung der in dieser Vereinbarung geregelten Leistungen ist ab dem Zeitpunkt der Beendigung der Softwarepflegebedingungen nicht mehr zulässig.
 - 7.4 Nach Beendigung dieses Vertrages besteht kein Anspruch darauf, die Daten des Vertragspartners in der jeweils aktuellen Version der Leistungen wieder einzusetzen. Insbesondere gehen bei Beendigung des Vertrages, Einstellungen, Einrichtungen und Stammdateneingaben verloren.

8. Anbieterwechsel und Datenportabilität



Besondere Geschäftsbedingungen

der medatixx GmbH & Co. KG

für Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS),
Private Cloud und Telematikinfrastruktur (TI)

Stand 04-2026
Seite 4 von 6

- 8.1 Der Vertragspartner ist berechtigt, während der Vertragslaufzeit den Anbieter zu wechseln. Das Wechselverlangen bedarf der Textform. Dieses ist an die offizielle Unternehmensadresse oder an info@medatixx.de zu adressieren. Die Frist für die Beantragung des Wechsels (Wechselfrist) beträgt zwei Monate. Die Übergangsfrist für die Durchführung des Wechsels einschließlich der Datenübertragung (Durchführungsfrist) beträgt 30 Kalendertage nach Ablauf der Wechselfrist. Sollte die Durchführungsfrist technisch nicht einzuhalten sein, informiert medatixx den Vertragspartner innerhalb von 14 Arbeitstagen nach der Beantragung des Wechsels über die Undurchführbarkeit und benennt einen alternativen Zeitraum, der sieben Monate nicht überschreiten darf. Der Vertragspartner ist seinerseits berechtigt, die Übergangsfrist einmal um einen für seine Zwecke angemessenen Zeitraum zu verlängern.
- 8.2 Nach Ablauf der Wechselfrist ist der Vertragspartner berechtigt und kann medatixx darüber unterrichten, entweder zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten zu wechseln, auf eine eigene IKT-Infrastruktur umzuziehen oder seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte löschen zu lassen.
- 8.3 medatixx verpflichtet sich, den Vertragspartner sowie von ihm autorisierte Dritte beim Wechsel angemessen zu unterstützen, die Kontinuität der Dienste aufrechtzuerhalten, über bekannte Risiken für die ununterbrochene Erbringung der Funktionen oder Dienste zu informieren und ein hohes Maß an Datensicherheit insbesondere während der Übertragung und Speicherung der Daten zu gewährleisten.
- 8.4 Alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte, die direkt vom Vertragspartner generiert wurden oder sich direkt auf den Vertragspartner beziehen, stehen dem Vertragspartner während eines Abrufzeitraums von mindestens 30 Kalendertagen nach Ablauf der Durchführungsfrist (Abruffrist) zum Abruf zur Verfügung. Nach Ablauf dieses Zeitraums oder eines vereinbarten alternativen Zeitraums werden die Daten vollständig gelöscht, sofern der Wechsel erfolgreich vollzogen wurde. Ausgenommen hiervon sind Daten, die für die interne Funktionsweise der Software erforderlich sind, soweit diese schützenswerten Geschäftsgeheimnisse von medatixx betreffen, und ohne dass der Wechsel dadurch verzögert oder behindert wird.
- 8.5 Das Vertragsverhältnis gilt als beendet, wenn der Wechsel zu einem anderen Anbieter oder auf eine eigene IKT-Infrastruktur erfolgreich vollzogen wurde oder wenn nach Ablauf der Wechselfrist die Löschung der exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte auf Anweisung des Vertragspartners erfolgt.
- 8.6 Soweit der Vertragspartner von seinem Recht zum Wechsel Gebrauch macht und der Wechsel zu einer Beendigung des Vertragsverhältnisses führt, hat der Vertragspartner eine Einmalzahlung in Höhe der Summe der monatlichen Mindestvergütungen zu leisten, die ab dem Zeitpunkt der wechselbedingten Vertragsbeendigung bis zum Ende der regulär vereinbarten Mindestvertragslaufzeit bzw. Restlaufzeit bis zum nächsten Beendigungszeitpunkt durch ordentliche Kündigung des Vertrages noch fällig gewesen wären. Diese Regelung gilt entsprechend auch für weitere Leistungen, die im Rahmen des Vertrags mit einer Mindestvertragslaufzeit bzw. festen Laufzeit abgeschlossen wurden.

9. Backups und Löschung von Daten

- 9.1 Löschung auf Anweisung des Vertragspartners medatixx löscht gespeicherte Daten des Vertragspartners ausschließlich auf ausdrückliche Anweisung des Vertragspartners, sofern nicht gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen. Die Anweisung ist in Textform (z. B. per E-Mail) zu erteilen.
- 9.2 Backups medatixx wird geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust treffen. Zu diesem Zweck wird medatixx marktübliche Maßnahmen in angemessenem Umfang treffen und die Daten des Vertragspartners durch mindestens tägliche Backups sichern. Backups werden dabei im Rahmen einer Backup-Rotation nach 10 Tagen durch ein neues Backup überschrieben. Sollte durch ein Verschulden des Vertragspartners das Einspielen eines Backups notwendig werden, so hat der Vertragspartner medatixx die dadurch anfallenden Aufwände zu erstatten.
- 9.3 Löschung bei Vertragsende Nach Beendigung dieser Vereinbarung werden sämtliche gespeicherten Daten sowie Sicherungskopien des Vertragspartners, vorbehaltlich gesetzlicher Aufbewahrungsfristen, nach 30 Kalendertagen vollständig und unwiderruflich gelöscht. Der Vertragspartner erhält auf Wunsch eine Bestätigung über die Datenlöschung.
- 9.4 Ausnahmen und gesetzliche Pflichten Soweit gesetzliche Vorschriften (z. B. aus dem Handels- oder Steuerrecht) eine Aufbewahrungspflicht vorsehen, erfolgt die Löschung erst nach Ablauf der jeweiligen Fristen. In diesem Zeitraum werden die Daten gesperrt und ausschließlich für gesetzlich zulässige Zwecke verarbeitet.



Besondere Geschäftsbedingungen

der medatixx GmbH & Co. KG

für Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS),
Private Cloud und Telematikinfrastruktur (TI)

10. Gewährleistung und Haftung

- 10.1 medatixx überlässt bei Sachmängeln nach seiner Wahl dem Vertragspartner entweder einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist.
- 10.2 medatixx kann dem Vertragspartner zumutbare Möglichkeiten aufzeigen, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Ein Workaround kann die angemessene Frist zur Mangelbeseitigung verlängern.
- 10.3 medatixx ist berechtigt, die Mangelbeseitigung davon abhängig zu machen, dass der Vertragspartner mit der Zahlung seiner Miete nicht in Verzug ist.
- 10.4 Die verschuldensunabhängige Haftung von medatixx nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
- 10.5 Der Vertragspartner ist im Falle von Störungen, Funktionsausfällen oder Beeinträchtigungen der Software verpflichtet, medatixx unverzüglich und so präzise wie möglich zu informieren. Unterlässt der Vertragspartner eine solche Anzeige, so gilt § 536c BGB entsprechend.
- 10.6 Verantwortlichkeit des Vertragspartners
Der Vertragspartner trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Rechtmäßigkeit der Löschanweisungen gegenüber medatixx. medatixx ist nicht verpflichtet, die rechtliche Zulässigkeit solcher Anweisungen zu prüfen.

11. Sondervereinbarungen zum Service-Level-Agreement für Vertragspartner der Private Cloud

Diese Sondervereinbarungen zum Service-Level-Agreement ergänzen die Regelungen des Service-Level-Agreement, die medatixx gegenüber dem Vertragspartner im Vertragsverhältnis der Private Cloud erbringt.

- 11.1 Servicezeiten / Störungsmeldung
Ergänzend zu Ziffer 7 der Service-Level-Agreements vereinbaren die Parteien, dass für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts der Vertragspartner wie folgt vornimmt:

Servicemeldung: mein.medatixx
Telefonisch: 0800 0980 0980

Die Servicezeiten sind von:

	Hauptzeit	Nebenzeit
Montag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Dienstag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Mittwoch	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Donnerstag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Freitag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Samstag		00:00-23:59 Uhr
Sonntag*		00:00-23:59 Uhr

*bundeseinheitliche Feiertage werden wie Sonntage behandelt, alle übrigen Feiertage wie Werktage

11.3. Service-Level

Die Service-Level sind verbindlich in den Service-Level-Agreements der Vertragspartner geregelt und sind Bestandteil dieser Vereinbarung.

11.4. Verfügbarkeiten

Solange die Software- und Hardwarekomponenten des vom Vertragspartner gewählten Services, die als Basis für die Private Cloud dienen, funktionieren, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Verfügbarkeit wird mittels Monitorings und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die medatixx über Verträge mit Lieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten.

Die Garantie der Verfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist wie folgt:

Dienst	Verfügbarkeit	Metrik	Dienst
Anbindung Rechenzentrum	99,8 %	Auslastung und Verfügbarkeit der notwendigen Komponenten innerhalb der medatixx Private Cloud	medatixx VPN
Telematikinfrastruktur	99,8 %	Auslastung und Verfügbarkeit der notwendigen Komponenten innerhalb der medatixx Private Cloud	medatixx TI
Praxissoftware	99,8 %	Anwendung lässt sich bedienen	medatixx Private Cloud



Besondere Geschäftsbedingungen

der medatixx GmbH & Co. KG

für Application Service Providing (ASP), Software as a Service (SaaS),
Private Cloud und Telematikinfrastruktur (TI)

Stand 04-2026
Seite 6 von 6

Als Nichtverfügbarkeiten gelten nicht rechtzeitig angekündigte Wartungsarbeiten.

medatixx verpflichtet sich, durch geeignete Sicherungs- und Replikationsmaßnahmen sicherzustellen, dass im Fall einer Wiederherstellung ein Datenverlust von maximal 24 Stunden RPO eintritt.

11.5. Zugriffsrechte von medatixx

medatixx ist berechtigt, auf die IT-Infrastruktur des Vertragspartners zuzugreifen, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist.

Der Zugriff kann insbesondere für folgende Zwecke erfolgen:

- Wartungsarbeiten und Systemaktualisierungen,
- Fehlerbehebung und Diagnose,
- Überwachung der Systemauslastung und Verfügbarkeit,
- Durchführung von Sicherheits- und Performance-Optimierungen,
- Durchführung von Automatisierungsprozessen, die im Rahmen der vertraglichen Leistungen erforderlich sind.

11.5.1 Art und Umfang des Zugriffs

Der Zugriff wird so weit wie nötig und nur in dem Umfang gewährt, der zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich ist. medatixx stellt sicher, dass sämtliche Zugriffsmaßnahmen keine unbefugten Eingriffe in die Daten oder den Betrieb der Infrastruktur darstellen und den geltenden Datenschutzbestimmungen entsprechen.

11.5.2 Zugriffsprotokollierung

Alle Zugriffe auf die Infrastruktur des Vertragspartners werden durch medatixx protokolliert. Die Protokolle enthalten Informationen über den Zeitpunkt und die Art des Zugriffs sowie die durchgeführten Tätigkeiten. Diese Protokolle werden für mindestens 30 Tage gespeichert und können im Falle von Sicherheitsvorfällen oder auf Anfrage des Vertragspartners eingesehen werden.

11.5.3 Sicherheitsvorkehrungen

medatixx verpflichtet sich, bei der Durchführung des Zugriffs alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, um die Integrität und Sicherheit der Daten zu gewährleisten. Insbesondere werden Zugriffe nur durch autorisierte Personen und mit geeigneten Sicherheitsmechanismen (z. B.

Verschlüsselung, Zwei-Faktor-Authentifizierung) durchgeführt.

11.5.4 Benachrichtigung und Transparenz

Soweit möglich und zumutbar, wird medatixx den Vertragspartner vorab über geplante Zugriffe auf seine Infrastruktur informieren. In Notfällen oder bei dringenden Wartungsmaßnahmen kann medatixx auf die Infrastruktur zugreifen, ohne den Vertragspartner im Voraus zu benachrichtigen, jedoch wird eine nachträgliche Information spätestens innerhalb von 48 Stunden nach dem Zugriff erfolgen.

12. Telematikinfrastruktur (TI)

12.1 medatixx stellt dem Vertragspartner der medatixx einen Zugang zur Telematikinfrastruktur (TI-Anschluss) bereit.

12.2 Der Zugang zur Telematikinfrastruktur wird dem Vertragspartner von medatixx für die vereinbarte Vertragslaufzeit gewährleistet.

12.3 Die technische Bereitstellung des TI-Anschlusses erfolgt durch I-Motion GmbH für medatixx. Werden von I-Motion GmbH Anschlussgeräte zur Anbindung des Vertragspartners an die Telematikinfrastruktur eingesetzt, bleiben diese im Eigentum der I-Motion GmbH und werden im Rahmen einer Leihstellung an medatixx zur Überlassung durch diese an den Vertragspartner bereitgestellt.

Der Anschluss besteht entweder aus

- einem Konnektor mit VPN-Zugangsdienst

oder

- einem TI-Gateway

und

- einem stationären Kartenterminal
- bis zu 5 SMC-KT Karten
- einem mobilen Kartenterminal

medatixx behält sich das Recht gegenüber dem Vertragspartner vor, Leihgeräte jederzeit gegen Leihgeräte mit wesentlich gleichen Funktionen auszutauschen oder deren Software zu verändern, soweit dadurch die Leistungspflichten von medatixx und die Funktionen des Leihgerätes nicht wesentlich beeinträchtigt werden und dies unter Berücksichtigung berechtigter Interessen von medatixx für den Vertragspartner zumutbar ist. Berechtigte Interessen sind insbesondere regulatorische und/oder lizenzrechtliche Anforderungen und/ oder sicherheitstechnische Gründe.